

Sosiaalinen media sosiaalialan ammattilaisen viestintävälineenä

Talentian ammattieettinen lautakunta on laatinut nämä sosiaalisen median ohjeet sosiaalialan ammattilaisen työn tueksi. Ohjeet on jaettu viiteen osaan: *Yksityisyyden suoja, luottamuksellisuus ja tietosuoja, Ammatillisen ja henkilökohtaisen elämän rajanveto, Työnantajan ja ammattikunnan edustaminen, Sosiaalinen media mahdollisuutena sekä Someammattitaidon kehittäminen ja ylläpitäminen.*

Ohjeet eivät anna suosituksia sosiaalisen median sovellusten valintaan tai linjaa sosiaalialan ammattilaisten toimintaan somessa. On tärkeää, että työpaikoilla käydään yhteinen keskustelu ja laaditaan yhteiset pelisäännöt somen käytölle niin asiakastyössä kuin myös muussa ammatillisessa viestinnässä.

Ohjeessa esitettyjen suositusten lisäksi sosiaalialan ammattilaisen on toimittava voimassa olevien lakien ja asetusten, somepalveluiden käyttöehtojen, oman organisaation säädösten ja ohjeistusten sekä etiikan yleisten periaatteiden mukaisesti.

Yksityisyyden suoja, luottamuksellisuus ja tietosuoja

- Huolehdi asiakkaan yksityisyydestä ja asiakassuhteen luottamuksellisuudesta.
- Muista, että yksityisyyden suoja ulottuu myös suljettuihin keskusteluryhmiin. Suljetuissakin ryhmissä asiakkaisiin liittyvien tietojen tulee olla niin yleisluontoisia, ettei niistä voida tunnistaa asiakasta.
- Arvioi tiedon jakamisen hyväksyttävyyttä voimassa olevien lakien ja asetusten, oman organisaatiosi säädösten ja ohjeistusten sekä etiikan yleisten periaatteiden näkökulmista.
[Lue lisää >>](#)
- Muista, että asiakkaiden identiteetin paljastavaa materiaalia ei lähtökohtaisesti pidä julkaista edes heidän omalla suostumuksellaan. Tästä säännöstä poikkeaminen vaatii erittäin painavat sekä lainopillisen että eettisen tarkastelun kestävät perusteet.
- Huomioi, että kuva ja ääni ovat niin kutsuttuja suoria tunnisteita, joita säilytettäessä syntyy EU:n tietosuoja-asetuksen ja Suomen tietosuojalain vaatimusten alainen henkilörekisteri.
[Lue lisää >>](#)
- Vahvista lasten ja nuorten, tarvittaessa myös muiden some-erityissuojelua kaipaavien yksilöiden, digitaitojen sekä turvallista ja vastuullista käyttäytymistä somessa.
- Tutustu huolellisesti valittujen somepalveluiden käyttöehtoihin ja tietosuojaan. Palveluita tarjoavilla yrityksillä on tyypillisesti pääsy myös yksityisissä keskusteluryhmissä käsiteltyihin tietoihin.

Ammatillisen ja henkilökohtaisen elämän rajanveto

- Sinulla on oikeus ja velvollisuus suojella omaa ja perheesi yksityisyyttä. Harkitse tarkoin, mitä tietoa jaat itsestäsi sosiaalisessa mediassa.
- Sosiaalisen median muisti on pitkä. Netissä olevaa tietoa säilyy vuosikausia ja sitä voidaan yhdistellä yllättävillä ja epäsuotuisillakin tavoilla.
- Kaiken julkaisemasi tiedon kohdalla kannattaa pohtia, voisiko sen sanoa julkisesti missä vain.
- Sinun ei ole yleisesti järkevää eikä eettisesti kestävää suostua asiakkaiden kaveripyyntöihin yksityisten sometilien puolella (esim. Facebook).
- Mikäli etsit tietoa asiakkaistasi sosiaalisen median puolelta, tulee sinulla olla tähän painavat ja julkisuuden kestävät perustelut. Lisäksi sinun tulee olla valmis kertomaan avoimesti tällaisista tietolähteistä myös asiakkaalle itselleen.

Työnantajan ja ammattikunnan edustaminen

- Mieti tarkkaan, millaisen kuvan annat ammatistasi ja työnantajastasi sosiaalisessa mediassa. Sinut nähdään väistämättä myös työsi lähettilääksi ja työnantajan edustajaksi.
- Sinulla on työnantajaasi kohtaan lojaliteettivelvollisuus, joka tarkoittaa sitä, että et saa vapaa-ajan puheillasikaan levittää työnantajasta virheellistä tietoa.
- Kun osallistut somekeskusteluun, ilmaise selkeästi, missä roolissa esiinnyt: esitätkö esimerkiksi mielipiteitäsi työnantajasi edustajana vai yksityishenkilönä?
- Sinulla on velvollisuus esittää kritiikkiä erityisesti tilanteissa, joissa asiakkaiden tai ammattilaisten itsensä perusoikeudet ovat uhattuna. Esitä kritiikki kuitenkin ensisijaisesti työntajallesi omavalvontasuunnitelmaan kirjatun protokollan mukaisesti.
- Keskustelkaa uhkaavista, pelottavista ja ikävistä tilanteista yhdessä työpaikalla. Vaikka lainsäädäntö sekä työsuojelu- ja turvallisuusohjeet eivät kaikilta osin vielä ota huomioon sosiaalista mediaa työsuojelun näkökulmasta, ovat turvana olemassa olevat sovellettavat ohjeet ja lainsäädäntö.
- Laatikaa toimintaohjeet somessa tapahtuvaan työntekijöitä koskevaan loukkaavaan kirjoitteluun.

Sosiaalinen media mahdollisuutena

- Sosiaalinen media on merkittävä, nopea ja monipuolinen viestintäväline. Voit tavoittaa sen avulla työssäsi sellaisia asiakasryhmiä ja yksilöitä, jotka eivät olisi perinteisin keinoin tavoitettavissa lainkaan.
- Sosiaalinen media tarjoaa mahdollisuuden tehdä positiivista rakenteellista vaikuttamistyötä. Voit tuoda esille tietoa sosiaalisista kysymyksistä ja niiden taustoista sekä osallistua alan ammatilliseen keskusteluun ja vaikuttaa siten sosiaalialan julkisen kuvan muodostumiseen.
- Sosiaalinen media on varteenotettava areena lasten ja nuorten tavoittamiseen. Voit esimerkiksi vahvistaa lasten ja nuorten turvallista ja vastuullista käyttäytymistä sosiaalisessa mediassa.
- Lastensuojelussa sosiaalinen media soveltuu hyvin mm. tiedotukseen, palveluneuvontaan ja -ohjaukseen, palautteen keräämiseen ja lastensuojelualan julkisuuskuvan kehittämiseen sekä yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen.
- Sosiaalista mediaa voidaan käyttää työntekijöiden keskinäisen verkostoitumisen, keskustelun ja vertaistuen sekä kouluttautumisen apuvälineenä.
- Muista, että sosiaalinen media toimii kuin suuri joukkoäly. Viranomaisviestinnän perinteiset kanavat eivät todennäköisesti pärjää sosiaaliselle medialle tiedon välittämisen nopeudessa.
- Muista, että valtaosa suomalaisista käyttää sosiaalista mediaa päivittäin. Tämän vuoksi some on erinomainen väylä nostaa esille sosiaalialan ammattilaisten tekemää arvokasta työtä.

Esimerkkejä sosiaalisen median hyödyntämiseen:

- Twitter sopii erinomaisesti sosiaalialan ammatilliseen vaikuttamiseen, henkilökohtaiseen ja ammatilliseen brändin rakentamiseen sekä ajankohtaisten ilmiöiden kommentointiin ja seurantaan.
- Facebookissa voit jakaa työhösi liittyviä sisältöjä, verkostoitua, käydä alan ammatillista keskustelua ja kehittää osaamistasi osallistumalla esimerkiksi erilaisiin koulutuksiin.
- LinkedIn sopii erinomaisesti verkostoitumiseen, ammatilliseen keskusteluun ja työssä hyödynnettävän tiedon etsimiseen sekä sosiaalialan ilmiöiden seurantaan.
- Instagramissa voit jakaa ammattiisi liittyviä kuvia ja videoita, tuoda esille sosiaalialaa koskevia faktoja, kuvata työn arkea ja muistuttaa yhteiskunnallisista epäkohdista.

Someammattitaidon kehittäminen ja ylläpitäminen

- Pidä jatkuvasti yllä sosiaalisen median käyttöön liittyvää osaamistasi.
- Tutustu sosiaalisen median alustojen tietosuojakäytäntöihin ja tiedosta niihin mahdollisesti liittyvät tietosuojariskit. Jos et seuraa ohjelmistojen päivitysten myötä voimaan tulevia muutoksia aktiivisesti, saatat tietämättäsi mahdollistaa uudentyyppisiä tietoturvaan ja asiakassuhteen luottamuksellisuuteen liittyviä loukkauksia.
- Suhtaudu kriittisesti sosiaalisessa mediassa jaettuun tietoon. Älä koskaan avaa epämääräisiä linkkejä tai viestejä.
- Tutustu tekijänoikeuksiin ja noudata niitä.
- Kartoittakaa työpaikallanne käytössä olevat somekanavat säännönmukaisesti ja ottakaa some mukaan työyhteisön suunnitelmiin, ohjeistuksiin ja koulutuksiin.
- Muista, että verkossa tapahtuva työ ei korvaa kasvokkaista työtä tai puhelinpalvelua ja saattaa pahimmillaan olla toimijoita kuormittava tekijä.
- Pohdi, milloin ihminen tulee ohjata verkosta kasvokkaisen avun piiriin ja keitä ovat ne asiakkaat, jotka tarvitsevat työntekijän rinnalleen.
- Muista, että sosiaalisen median palvelut vaativat työympäristönä samaa eettistä harkintaa ja lainsäädännön noudattamista kuin kasvokkain tehtävä työ.

Muut lähteet

Iso-Britannian sosiaalityöntekijöiden valtakunnallisen järjestön ohjeet sosiaalista mediaa varten:

<https://www.basw.co.uk/resources/basws-social-media-policy>

Kanadan sosiaalityöntekijöiden valtakunnallisen järjestön ohjeet sosiaalista mediaa varten:

<https://www.casw-acts.ca/en/javascript%3A%20void%28%29%3B/casw-social-media-use-and-social-work-practice>

Halabuza, Donald (2014). "Guidelines for Social Workers' Use of Social Networking Websites". Journal of Social Work Values and Ethics, Volume 11, Number 1.

<https://jswve.org/download/2014-1/articles/4-JSWVE-11-1-Guidelines%20for%20Social%20Workers%20Use%20of%20Social%20Networking%20Websites-pp%2023-32.pdf>